

Зеленина Галина Николаевна

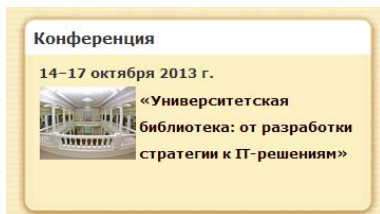
АБИС: ОСНОВЫ управления

Конференция

14–17 октября 2013 г.



**«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»**



АБИС (автоматизированная библиотечная информационная система) - это комплекс программных, технических, информационных, лингвистических, организационно-технологических средств и персонала, предназначенных для сбора, первичной обработки, хранения, поиска, вторичной обработки и выдачи данных в заданном виде для решения разнородных профессиональных задач пользователей системы.

Воройский, Ф.С. Информатика: Новый толковый словарь-справочник: (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах) [Текст] / Ф. С. Воройский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Либерия, 2001. — 536 с. — Алф. Указ.терминов: с. 450-535. — Библиогр.: с. 427-449. — ISBN 5-85129-134-6.

Конференция

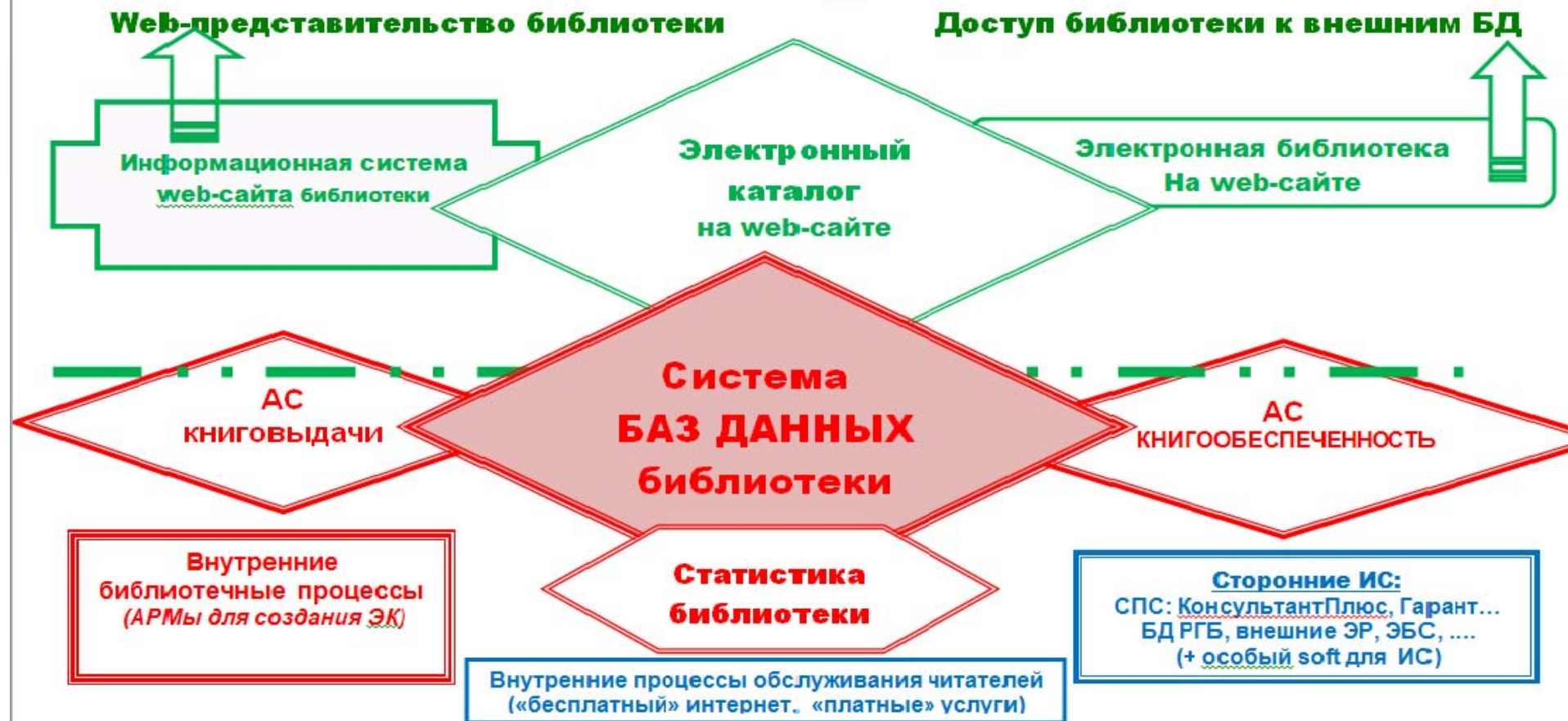
14–17 октября 2013 г.



«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»

Структура АБИС

ИНТЕРНЕТ



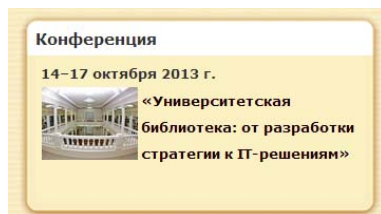
Основа функционирования АБИС:

HARD (Оборудование: серверное, телекоммуникационное, ПК-станции библиотекарей, читателей),
Общий и специальный SOFT (ОС и ПО серверов, станций, внешнего оборудования, сети и т.п.),

Система информационной защиты (HARD & SOFT),

Система резервного копирования данных (HARD & SOFT),

«мелочь пузатая» (Hard & SOFT: сканеры, принтеры, Wi-Fi, и т.п....)



Проблемы в функционировании АБИС:

- **Увеличение количества / вида компьютерного парка**
- **Усложнение сетевых коммуникаций**
- **Ремонт / замена техники**
- **Приобретение / замена общего и специального ПО**
- **Информационная безопасность сети и данных**
- **Сохранность / оперативное восстановление данных**

... в условиях бесперебойной работы



IT-услуга - это деятельность по обеспечению информацией и инструментами для работы с ней в интересах пользователей.

ИТ – информационные технологии
(**ИТ** - Information Technology)

**«управление ИТ-услугами»
(IT Service Management – **ITSM**).**

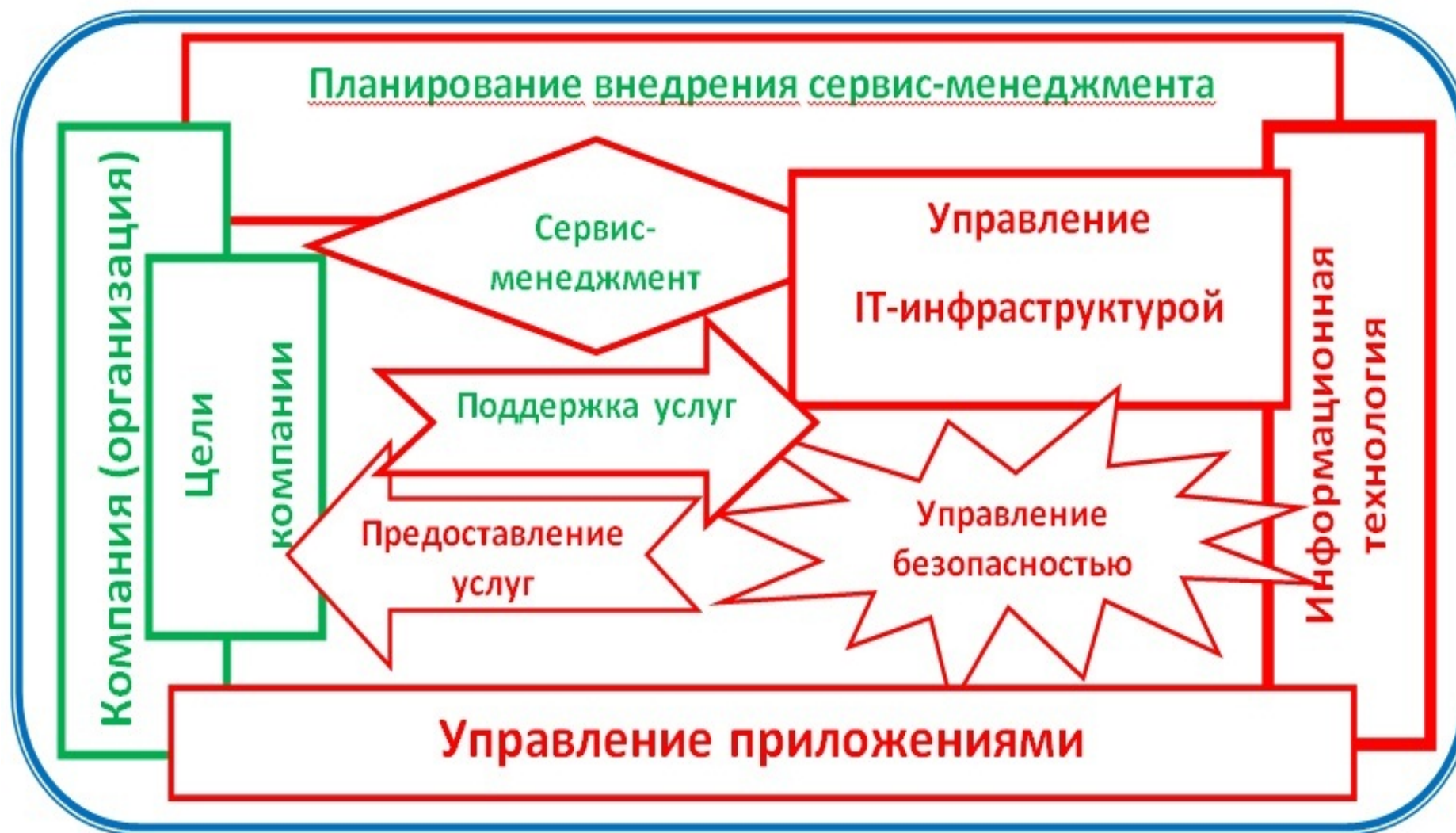
Конференция

14–17 октября 2013 г.



«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»

ITIL - IT Infrastructure Library



ITIL v.1 – 1995 год.

ITIL v.2 – конец 20 – начало 21 века.

ITIL v.3 – 2007 год.

Конференция

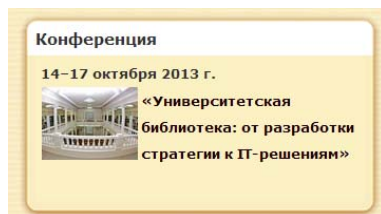
14–17 октября 2013 г.



«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»

ITSM по ITIL





COBIT - **Control Objectives for Information and Related Technology**

Суть: пакет документов для управления IT-деятельностью, ее аудита и безопасностью.

Назначение: ликвидация разрыва между руководством любой организации с их видением бизнес-целей и IT-структурой, осуществляющей поддержку информационной инфраструктуры.

Содержание: описание целей и принципов управления информационной инфраструктурой, перечня объектов управления, всех IT-процессов, требований к ним, практик реализации, рекомендаций по IT-безопасности. Вводится понятие показателей IT-деятельности и метрик для оценки качества работы IT-структуры.

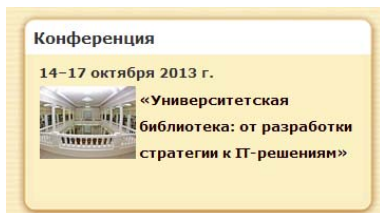
COBIT v.1 – 1996 год.

COBIT v.2 – 1998 год.

COBIT v.3 – 2000 год.

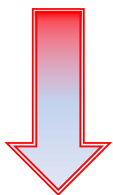
....

COBIT5 – апрель 2012 года.



СОВІТ – *что* нужно делать

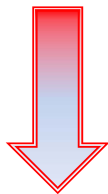
ІТІЛ – *как* этого достичь.



ISO 20000 (2005 год) –

международный стандарт
для управления и обслуживания

ІТ-сервисов.



ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 (2010 год) –
«Информационная технология. Менеджмент услуг»

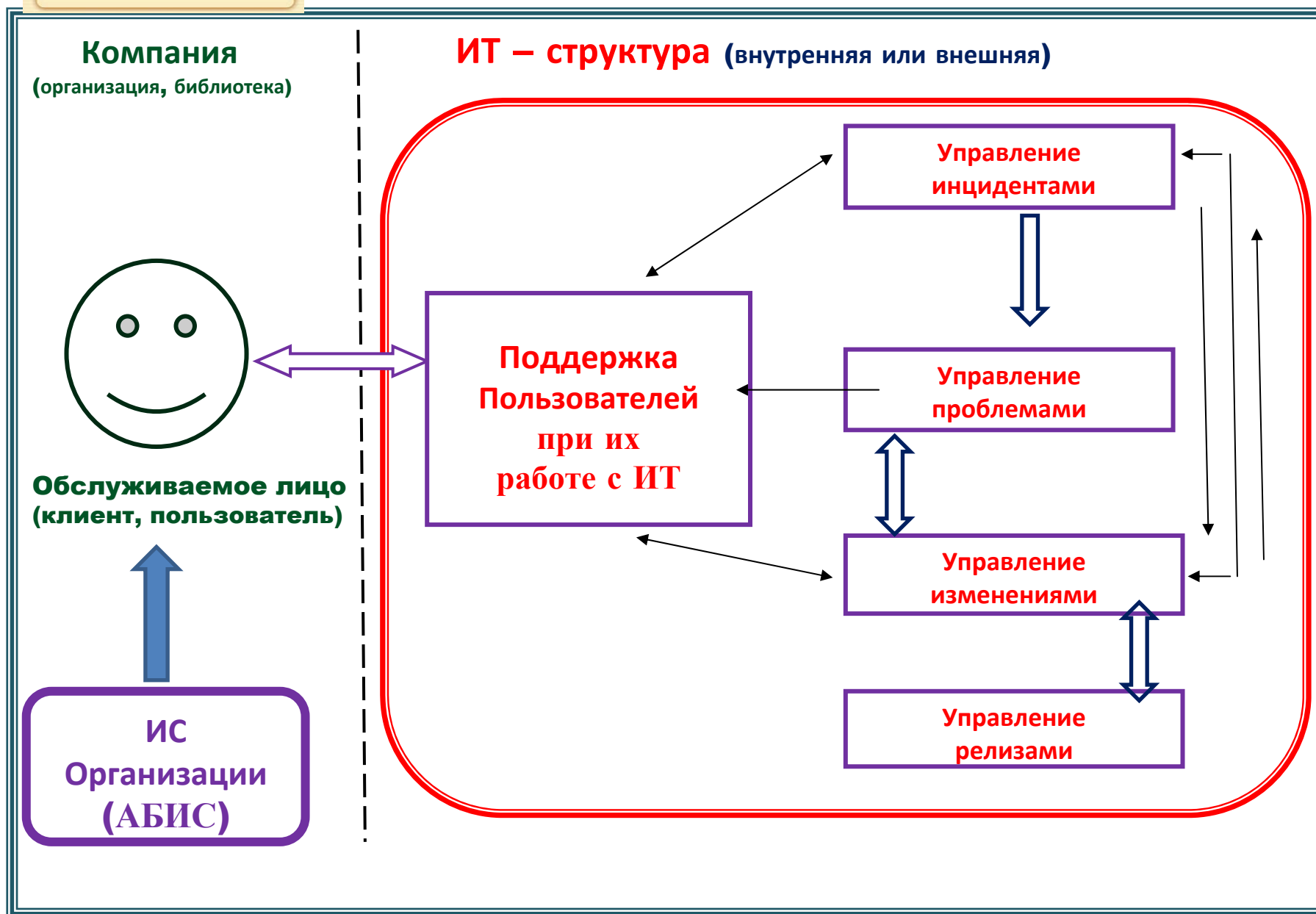
Конференция

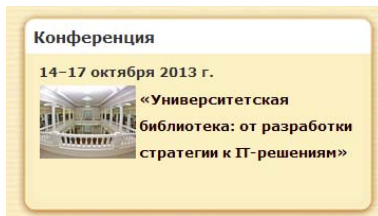
14–17 октября 2013 г.



«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»

Сопровождение ИС по ITSM





Цели процессов управления:

Поддержки пользователей - централизованное взаимодействие с обслуживаемыми лицами при обращении с ИС или оказании IT-услуг;

Инцидентами - быстрое восстановление нормального функционирования IT-услуг;

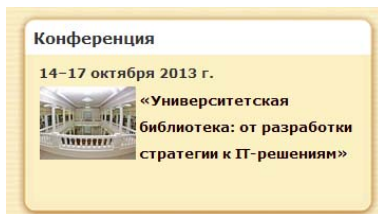
Проблемами - установление корневой причины возникновения проблемы, предотвращение инцидентов;

Изменениями - ограничение числа инцидентов, вызванных изменениями;

Релизами - проведение изменений в ИТ с минимальным количеством инцидентов.

Показатель качества работы IT-службы-
постоянно доступная система поддержки пользователей и минимальное время разрешения инцидентов.

Главная задача ITSM –
недопущение возникновения проблем в работе ИС.



Для чего использовать ITSM, ITIL в библиотеке ?

- 1. Стандартизация структуры АБИС, создание системы технологических процессов для IT-структуры библиотеки;**
- 2. Определение перечня функциональных обязанностей и профессиональных компетенций при подборе IT-специалистов.**
- 3. База и инструмент при оформлении аусорсинговых отношений для поддержки АБИС, IT-инфраструктуры библиотеки, системы внешних информационных сервисов;**
- 4. Единая система понятий для организации взаимоотношений между IT-отделом, внутренними и внешними структурами при функционировании АБИС;**
- 5. Основа для определения количественных и качественных показателей АБИС;**
- 6. Инструмент для планирования бесперебойности функционирования АБИС, распоряжения финансами, кадрами.**

Зачем нужно это знать?



«Управлять – значит предвидеть»

(Блез Паскаль)

Конференция

14–17 октября 2013 г.



«Университетская
библиотека: от разработки
стратегии к IT-решениям»

**Спасибо за
внимание!**

